



**AFANDICE**



## PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA PROTEGER A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL FRENTE AL ABUSO

### OBJETIVO GENERAL DEL PROTOCOLO:

Establecer pautas normalizadas y homogéneas sobre cómo debe actuar el personal de la entidad AFANDICE ante la presencia de situaciones de ABUSO –en sus diferentes tipos y modalidades– cometidas o detectadas en el ámbito del servicio, que contribuyan a erradicar cualquier tipo de práctica, acto o conducta que atente contra la integridad física, psicológica, financiera, negligente y sexual de las personas con discapacidad intelectual; garantizando así su derecho fundamental a una vida libre de abusos.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Poner a disposición de todo el personal de la entidad y de las familias socias de esta, una guía teórico conceptual que describa las generalidades del fenómeno del abuso, así como sus manifestaciones específicas.
- Definir y delimitar procedimientos para la detección, actuación, derivación, referencia y seguimiento de un hecho de abuso puntual, cometido o detectado en el ámbito de la entidad.
- Promover pautas estandarizadas para un abordaje integral –físico, psicológico, emocional, legal y social– frente a fenómenos de abuso.
- Contar con unas líneas claras que le permitan a cada profesional de la entidad reconocer, asumir su rol y función en las rutas de actuación frente a casos de abuso.
- Asegurar una intervención coordinada entre los diferentes intervinientes vinculados directa o indirectamente al sistema, tanto al interior de la entidad (gerente, directores, equipo técnico, educativo y auxiliar), así como familiares y demás instancias externas vinculadas.
- Sensibilizar a todos los miembros de la entidad, tanto profesionales como personas con discapacidad intelectual y sus familias sobre la gravedad implícita en el fenómeno del abuso, en cuanto que esta representa un acto de transgresión de derechos humanos.
- Mejorar la calidad de intervención por parte de los miembros de la Entidad AFANDICE frente a una situación de abuso, evitando que se obstaculicen rutas o se lleven a cabo acciones innecesarias, improcedentes o perjudiciales, colocando especial énfasis en la



**AFANDICE**

mitigación de la potencial revictimización que puedan sufrir las personas con discapacidad intelectual.

- Promover la prevención del abuso, así como fenómenos correlativos visibles desde una perspectiva de género, interculturalidad y salud mental, partiendo de que las acciones preventivas constituyen el camino más propicio para la erradicación de estas problemáticas.

### **PRINCIPIOS REGIDORES DEL PROTOCOLO**

Los siguientes principios rigen todos los aspectos planteados en el presente documento:

- INTERÉS SUPERIOR DE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL
- IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN
- PRIORIDAD ABSOLUTA Y ATENCIÓN INMEDIATA
- VISIÓN INTEGRAL (física, psicológica, social, legal)
- NO REVICTIMIZACIÓN
- CONFIDENCIALIDAD, PRIVACIDAD Y CONFIANZA
- CALIDAD Y CALIDEZ
- SEGURIDAD Y PROTECCIÓN
- ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO

Los protocolos son herramientas que tienen como finalidad unificar procedimientos, clarificar con detalle el modo de concebir un determinado fenómeno y, por tanto, entregar un marco de lineamientos para actuar de mejor manera –y en forma oportuna– frente a la situación que se pretende abordar. En este sentido, este protocolo busca constituirse en ese grupo de herramientas que ayuden a la entidad AFANDICE y su personal a saber qué hacer cuando algún miembro integrante de los servicios de la entidad ha sufrido un hecho de abuso.

Este protocolo está estructurado en varios módulos:

**MÓDULO 1.** Se plantean las disposiciones generales que rigen todas las acciones a efectuarse por parte de los/las miembros de la entidad en el abordaje de casos de abusos.



**AFANDICE**

MODULO 2. Consiste en conocer detalladamente lo que se entiende por ABUSO, cuáles son sus tipos y modalidades. Para efectos prácticos de aplicabilidad de este protocolo, los tipos de abuso han sido clasificados en:

- ABUSO FÍSICO
- ABUSO FINANCIERO
- ABUSO PSICOLÓGICA
- VIOLENCIA SEXUAL , ACOSO SEXUAL
- NEGLIGENCIA

Los tipos de abuso antes descritos, a su vez, pueden presentarse/conjugarse en distintas modalidades de abuso:

- ABUSO INTRAFAMILIAR (el abuso es efectuando por algún miembro del ámbito familiar).
- ABUSO EXTRAFAMILIAR (el abuso es efectuado por personas externas al núcleo familiar).
- ABUSOS ENTRE PARES (el abuso es realizado por una persona con discapacidad intelectual).

MODULO 3. En este apartado se plantean directrices encaminadas a la detección de un hecho de abuso, incluyendo indicadores –generales y específicos–, factores de riesgo y comportamientos comunes de un potencial agresor. Dichos aspectos ayudarán a los miembros de la Entidad y familiares a develar la existencia de un hecho de este tipo.

MÓDULO 4. El procedimiento descrito a lo largo de los protocolo de actuación se presenta a partir del establecimiento de rutas, que las/los miembros de la entidad AFANDICE podrán apreciar a través de gráficos. Los pasos a seguir van desde la detección del hecho de abuso hasta la referencia del mismo a las instancias de investigación, fiscalización y sanción competentes, y su seguimiento.

MÓDULO 5. Se presentan referencias útiles sobre la prevención del abuso a personas con discapacidad intelectual, mismas que deberán ser consideradas y ejecutadas por los/los diferentes miembros de los servicios de AFANDICE.



**AFANDICE**



## MODULO 1

### DISPOSICIONES GENERALES

INFORME DE HECHO DE ABUSO a ser utilizado por las/los profesionales de LA ENTIDAD:

a) Los protocolos y rutas de detección y actuación frente a hechos de ABUSO detectados o cometidos en el contexto del servicio que se presentan a continuación son de aplicación obligatoria para todos quienes conforman el personal de la entidad.

b) La junta directiva, gerencia y personal antes mencionado tienen la obligación de promover, difundir y vigilar el cumplimiento de los lineamientos que se describen en el presente documento.

c) Todos quienes conforman la entidad deberán conocer este documento y aplicarlo acorde a su rol o función. Así también, este deberá ser adecuadamente socializado con quienes forman parte de la comunidad de la entidad (personas con discapacidad, padres, madres de familia y/o representante legal).

d) Es responsabilidad de la autoridad máxima de la Entidad, así como del resto de personal de la misma, adoptar las medidas que aseguren la protección, atención y cuidados necesarios para salvaguardar la integridad física, psicológica, sexual y social de las personas con discapacidad intelectual, sobre la base de sus derechos y respeto a su dignidad. Lo anterior incluye evitar cualquier forma de revictimización de las PDI que pueda sufrir.

e) La autoridad máxima de la entidad es el representante oficial y legal de la institución y por ende, el responsable de que las disposiciones previstas en este protocolo y rutas se cumplan global, cabal y eficazmente. Cuando un hecho de abuso involucre a la autoridad máxima de la institución educativa o ésta no cumpla con las obligaciones que le confiere el presente documento, el resto de personal directivo de la entidad asumirán la responsabilidad de referir el caso a instancias externas competentes –incluyendo la denuncia y/o puesta en conocimiento de la autoridad–, precautelando siempre la seguridad e integridad de las personas con discapacidad intelectual.

f) Sin excepción, todo hecho de abuso (de acuerdo a sus tipos o modalidades de presentación en el ámbito de la entidad) en contra de una persona con discapacidad intelectual que se conozca deberá ser atendido de manera inmediata. Por consiguiente, cuando se detecte un hecho de este tipo, se lo deberá derivar al equipo de profesionales formados en PREDEA para que haga la valoración de la situación, elabore el informe de hecho de abuso (de acuerdo a lo establecido en el presente documento) y lo entregue a la autoridad máxima de la Entidad AFANDICE. También se deberán llevar a cabo las diligencias



**AFANDICE**

de referencia externa de acuerdo al caso, cumpliendo con los plazos de tiempo estipulados en el presente documento. Asimismo, se deberá comunicar el hecho, inmediatamente, al padre, madre o cuidador responsable de la persona (siempre y cuando éste no sea el presunto agresor).

g) Los padres, madres y/o cuidadores responsables de la PDI, así como los demás miembros de la comunidad asociativa no deben considerarse actores pasivos frente a un hecho de abuso. Todos son responsables de denunciar y/o poner en conocimiento de la autoridad una situación de esta índole y/o acudir a las instancias externas competentes ( Gerencia, dirección, Fiscalía, comisaría etc. ), de acuerdo al caso.

Este documento incluye, además, la forma como se debe detectar y actuar frente a hechos de abusos fuera de la entidad, en los cuales un/a persona con discapacidad intelectual sea o haya sido víctima. Por consiguiente, el personal de la AFANDICE deberá efectuar los protocolos de actuación incluso en estos casos.

k) El principio de reserva que rige este documento prohíbe estrictamente proporcionar o divulgar información a particulares sobre un hecho de abuso ocurrido o detectado en el plantel (con excepción de la información que se entregue tanto al padre, madre o cuidador responsable de la víctima –que no sea el presunto agresor-, como la que requiera la Fiscalía u otros organismos de control para efectos de investigación o judiciales).

l) Bajo ninguna consideración o circunstancia, y en ningún momento del proceso de abordaje de un hecho de abuso, está permitida la confrontación o careo de la PDI con el presunto agresor.

m) El incumplimiento de las disposiciones del presente documento será considerado responsabilidad de las autoridades de la entidad , así como del resto del personal de la institución . Ellos/ellas se harán acreedoras a las sanciones previstas en las disposiciones jurídicas aplicables en materia administrativa (sumario administrativo), civil (pago de daños y perjuicios) y/o penal (sanciones en base a cometimiento, complicidad y/o encubrimiento del delito).

## **MODULO 2**

### **CONCEPTUALIZACIONES BÁSICAS**

Todo protocolo parte de una adecuada conceptualización del tema que se pretende abordar. Con este propósito, se desarrollará a continuación los conceptos en torno al fenómeno del



**AFANDICE**

abuso, sus implicaciones generales, tipos de abusos y modalidades que se manifiestan en el ámbito asociativo. Estas conceptualizaciones básicas han sido concebidas de modo teórico y técnico, poniendo especial atención en que los enfoques de derecho, género, salud mental e interculturalidad sean contemplados de forma transversal. Es importante destacar que todo el documento posterior se basará en las conceptualizaciones que se detallan a continuación. Por ende, todos los miembros de la entidad deberán familiarizarse y manejar correctamente esta clasificación descriptiva.

### ¿QUÉ ES EL ABUSO?

Se entenderá por ABUSO *Cualquier intromisión indeseada, conducta por acción u omisión, provocada intencionadamente, que viola la integridad personal, emocional, financiera, física, sexual de la persona.*

Su indicador principal es la existencia de un desbalance en las relaciones de poder entre las partes involucradas, por el cual una se impone sobre la otra a través del empleo de mecanismos físicos, psicológicos, sexuales o económicos.

- El abuso en contra de las personas con discapacidad intelectual es un acto que vulnera y trasgrede sus derechos fundamentales (a una vida digna y libre de abuso, al desarrollo integral –físico, psicológico o sexual–, a ser protegidos, etc.). Por esta razón, toda acción frente a un hecho de este tipo en el contexto que nos ocupa debe regirse por el principio de interés superior de la PDI, ya que este grupo se lo considera de atención prioritaria.
- El abuso es una acción, estado o situación que se genera en el seno de un conflicto. Sin embargo, no por esto se debe equiparar ambas nociones (conflicto-abuso), pues es posible que exista un conflicto sin existir abuso. La diferencia entre ambas radica en que el abuso se da partir de una acción de imposición –coercitiva– de una de las partes hacia la otra.
- El abuso siempre vislumbra un acto de poder, el mismo que puede perseguir varios objetivos: mantener privilegios, afianzar la autoridad, imponer el goce, dominar o anular al otro, conservar o tener más poder, etc.; evidenciándose así, la estrecha vinculación que existe entre estos dos conceptos (abuso-poder). Siempre quien ostente el poder en una situación de abuso tenderá a buscar perpetuar dicho sistema de jerarquías impuesto o a conservar su posición en la estructura de dominio.
- Un acto de abuso implica la existencia de posiciones asimétricas en su ejercicio, es decir, un desbalance en las relaciones de poder entre las instancias implicadas (entendida como aquella que nace a partir de una diferencia de género, edad, conocimiento, autoridad o experiencia, entre la víctima y el agresor o cualquiera que fuere su naturaleza). La asimetría de poder en las relaciones entre un hombre y una mujer, entre un grupo de estudiantes



**AFANDICE**



frente al compañero/a hostigado/a o acosado/a en el aula de clases, entre una persona adulta (como por ejemplo un docente) y una persona menguados sus capacidades intelectuales y/o mentales son ejemplos de la existencia de un posible desbalance en los grados de poder con los que cuenta cada una de las partes involucradas.

- El abuso afecta de un modo negativo al desarrollo biopsicosocial de la persona, representando además un factor importante de riesgo para su salud –y salud mental– futura. Así también, existe mayor posibilidad de que una persona que ha pasado por una vivencia de abuso en el pasado vuelva a experimentarla o tienda a repetirla en el futuro, lo cual muestra el potencial de riesgo subjetivo, individual y socio-cultural que trae consigo este fenómeno.
- El abuso puede ser considerado como un acto que surge en donde no existe el diálogo, la comunicación, la palabra o el reconocimiento del otro. Por consiguiente, es una acción que transgrede el orden social, y la convivencia social, armónica y civil entre seres humanos.
- Cuando el abuso no es abordada, acarrea consigo el riesgo de ser naturalizada o invisibilizada; es decir que sus manifestaciones y consecuencias –nefastas– tenderán a causar menos asombro o sorpresa, se convertirán en situaciones “avaladas” y no cuestionadas que entren a formar parte del trato común entre personas con discapacidad, cuidadores, profesionales, padres y madres, integrándose como parte de su cultura institucional.
- No se puede minimizar o restar importancia a ninguna manifestación de abuso detectada en el sistema asociativo. Esto, porque no siempre un tipo de abuso se presenta de manera aislada o autónoma, sino que suele presentarse de modo interrelacionado (por ejemplo si alguien golpea o empuja puede también insultar u ofender). Así también, el abuso –no abordada– siempre tenderá a escalar e incrementarse (por ejemplo una persona que un día ofende puede, a futuro, agredir, golpear a otra).

## TIPOS DE ABUSOS

Se puede manifestar de diferentes maneras, ya que suelen entremezclarse entre sí cuando ocurre un hecho de violencia puntual. A continuación se presenta una clasificación básica sobre los tipos de ABUSOS más frecuentemente suscitados en el ámbito DE LA DISCAPACIDAD INTELECTUAL , sus características principales y los modos como un sujeto activo los puede ejecutar: abuso físico, abuso psicológico, acoso sexual y negligencia.

**ABUSO FÍSICO :** Es toda conducta, acción u omisión que atente o ponga en riesgo la integridad física de una persona. Dicho acto tiene la intencionalidad de lastimar u ocasionar dolor, daño o sufrimiento físico en quien se agrede, usando fuerza física o alguna clase de



**AFANDICE**



objeto con el que se pueda provocar o no, cualquier tipo de lesión, sin importar el tiempo que se necesite para la recuperación.

- Es posible detectar, en el contexto de la entidad, que alguien ha sido víctima de abuso físico por las marcas constatables (temporales o permanentes) que se evidencian en el cuerpo de la víctima, o por la verbalización de dicha situación por parte de la persona con discapacidad.
- Recuerde que la presencia de secuelas o marcas constatables en el cuerpo de la víctima no constituyen el único requisito o condición para detectar este tipo de abuso.
- El abuso físico no solamente ocasiona daños físicos u orgánicos en una persona, sino que genera importantes secuelas o huellas emocionales; por consiguiente, toda violencia física implica la presencia de abuso psicológico.
- Este tipo de maltrato se puede dar tanto en el hogar como en los centros diurnos, ocio etc. , por lo cual es imprescindible identificar el espacio en el que la víctima sufrió el hecho, para saber a quién acudir y cómo proceder. La violencia física incluye golpes, puñetazos, patadas, pellizcos, bofetadas, torceduras, empujones, fracturas, intentos de ahogamiento, agresiones con objetos o arma blanca, castigos físicos reiterados (aunque no sean severos necesariamente), sujeción, provocación de mutilaciones o deformaciones, quemaduras, ingestión forzada de drogas o bebidas alcohólicas, entre otras agresiones. EJEMPLOS DE COMPORTAMIENTOS ESPECÍFICOS DE VIOLENCIA FÍSICA QUE SUELEN OCURRIR EN EL ÁMBITO intrafamiliar y extrafamiliar : golpear a la persona con discapacidad intelectual con algún objeto, incitarle a golpear a otro, jalarle el cabello o las orejas, arrojarle algún objeto, obligarle a realizar ejercicios físicos exhaustivos, sentarle a la fuerza, no dejarle ir al baño, amarrarle a un objeto, jalarle de la ropa, sacudirle, encerrarle en algún lugar, dejarle de pie por tiempo prolongado y sin descanso, entre otros.

**ABUSO PSICOLÓGICO:** Toda conducta (acción u omisión) provocada por una persona que cause dolor, afectación emocional o subjetiva, alteración psicológica o disminución de la autoestima en UNA PERSONA. Asimismo, se considera abuso psicológico a cualquier acción de intimidación o amenaza que perturbe, degrade o controle el estado mental, creencias o decisiones. Con este tipo de actos se atenta contra la integridad psíquica de la persona, pues no representan acciones con ninguna significación positiva, formativa ni enriquecedora, sino que por el contrario, merman su estabilidad psicológica, disminuyen su percepción propia y perjudican su salud mental.

- El abuso psicológico, en muchos casos, es más difícil de identificar que otras formas o tipos de abusos, sobretodo porque no siempre presenta evidencias físicas y porque su



**AFANDICE**

constatación suele recaer en el plano de la subjetividad. Por esa razón, es fundamental escuchar y estar atentos respecto a la verbalización y discurso que manejan las personas con discapacidad intelectual, con el objeto de detectar este tipo de abuso.

- Recuerde que toda persona que vive una situación de abuso experimenta sentimientos de culpa frente al hecho, y que al no brindar ayuda para procesar la situación o al no propiciar su reconocimiento como víctimas, también se incurre en maltrato psicológico. Lo ideal es trabajar para que la víctima se despoje de los sentimientos contraproducentes y nocivos para su desarrollo psicológico y salud mental.

El abuso psicológico incluye maltrato verbal (insultos, gritos, apodos, burlas, comentarios peyorativos o discriminatorios, groserías, sarcasmos, etiquetamientos), maltrato emocional (manipular, humillar, provocar, condicionar, amenazar, extorsionar, difamar, difundir rumores, culpar, ofender, excluir, discriminar, intimidar, menospreciar, descalificar, comparar negativamente, chantajear, exhibir, ignorar, aislar, rechazar, criticar, ridiculizar, etc.)

EJEMPLOS DE COMPORTAMIENTOS ESPECÍFICOS DE ABUSO PSICOLOGICO QUE SUELEN OCURRIR EN EL ÁMBITO DE LA DISCAPACIDAD: dejar a un/una PDI sin descanso, descalificarlo por su rendimiento, destruir sus pertenencias, discriminarlo o humillarlo a partir de cierta característica física o psicológica, no permitirle participar al igual que al resto de compañeros/as, asignarle tareas más difíciles que a otros/as, burlarse o difundir rumores respecto a su padre/madre o familia, entre otros. Adicionalmente, existen ciertos accionares que pueden ser propiciados por las personas adultas y que merman el desarrollo subjetivo de la PDI, como por ejemplo la amenaza de abandonar o de dejar de querer si no cumplen con las expectativas de las personas adultas, establecer demandas o exigencias inapropiadas para su edad y que le confieren el papel de la persona adulta, etc.

**ACOSO Y/O ABUSO SEXUAL:** Todo acto en el que una persona, valiéndose de recursos como la fuerza, la presión, la amenaza, el engaño, la seducción o el enamoramiento, el chantaje o la intimidación, obliga a la persona a realizar o a aceptar efectuar un acto o práctica de naturaleza sexual.

- El abuso sexual comprende una gran diversidad de situaciones que incluyen actos sexuales, la tentativa de consumar un acto sexual, los comentarios o insinuaciones sexuales no deseados, o las acciones para comercializar o utilizar –de cualquier otro modo– la sexualidad de una persona mediante coacción por parte de otra, independientemente de la relación de ésta con la víctima, en cualquier ámbito, incluidos el hogar y centro o servicio.



**AFANDICE**



- El abuso y/o acoso sexual constituye un delito por lo cual –en todos los casos–, todo miembro de la comunidad asociativa está obligado a denunciarlo ante la dirección de la Entidad AFANDICE , ayuntamiento, comunidad de Madrid , comisaria, apenas tenga indicios o conocimiento de que un hecho de este tipo haya sido perpetrado dentro o fuera de la institución.
- La denuncia no es opcional, por lo tanto, quien no ponga en conocimiento de la autoridad un hecho de violencia sexual se convierte automáticamente en cómplice y encubridor del delito. En el caso puntual de las autoridades de la asociación AFANDICE “cualquier forma de atentado sexual en los planteles educativos será puesto en conocimiento del ayuntamiento de Madrid al que competente, para los efectos de la ley, sin perjuicio de las investigaciones y sanciones de orden administrativo que corresponden en el ámbito de AFANDICE”.
- En la gran mayoría de casos de abuso sexual el agresor es una persona cercana o conocida por la víctima, quien incluso le genera confianza, simpatía o afecto. En el espacio familiar, el agresor puede ser el padre, madre, hermano/a, padrastro/madrastra, tío, amigo de la familia, conviviente, vecino, etc.;, pero también un compañero, enamorado, amigo o un desconocido.

**EJEMPLOS DE COMPORTAMIENTOS ESPECÍFICOS DE ABUSO SEXUAL QUE SUELEN OCURRIR :** Tocamientos, caricias o acercamientos no deseados de parte de una persona adulta hacia una PDI.

**NEGLIGENCIA :** Es la omisión y/o descuido ejercido por parte de personas adultas (cuidadores, autoridad, personal del servicio, padre, madre o cuidador/a responsable), en el cumplimiento de sus obligaciones o responsabilidades de atención y cuidado para las personas con discapacidad intelectual.

- Este tipo de abuso se da únicamente por parte de personas adultas (en este caso, profesionales, y/o padres/madres o cuidadores responsables). Es decir, la relación de poder implícita en este caso es fundamentalmente, lo que hace que la PDI se encuentre en condiciones de vulnerabilidad frente al adulto.
- La negligencia, u omisión, puede ser entendida como una forma pasiva de violencia. **ACTOS DE NEGLIGENCIA INCLUYEN:** el abandono (físico y emocional); la desatención o descuido en su higiene y salud; exponerlos/las a circunstancias o conductas que les produzcan daño o sean ajenas a sus correspondientes etapas de desarrollo. **EJEMPLOS DE COMPORTAMIENTOS ESPECÍFICOS DE NEGLIGENCIA QUE PUEDEN OCURRIR:** Omitir la vigilancia de los/las PDI durante su estancia en el servicio (abandono), prolongar los periodos de recreo sin vigilancia (abandono), la inasistencia e impuntualidad de los/as docentes a sus horas de clase dejando



**AFANDICE**



desatendidos a los/as personas (abandono), observar agresiones entre los/as PDI sin intervenir, falta de higiene corporal de los/las PDI, vestimentas sucias, rotas, viejas

## MODULO 3

### DETECCIÓN DE UN CASO DE ABUSO

Una vez que se han expuesto conceptualizaciones básicas sobre el fenómeno del abuso (incluyendo tipos y modalidades), los diferentes miembros familiares o no de las personas con discapacidad intelectual deben encontrarse en condiciones de detectar la presencia de cualquier hecho de abuso.

La detección puede ser entendida como el acto de reconocimiento o identificación de una posible situación de abuso, y constituye la primera condición para poder intervenir en estos casos y posibilitar la ayuda que requiere la víctima frente al problema. El ámbito del servicio puede ser considerado como un espacio “privilegiado” para detectar distintas problemáticas que enfrentan los PDI. Bajo este precepto, es necesario aplicar todos los dispositivos y herramientas disponibles para develar si una situación de esta índole los está aquejando, y así, poder tomar medidas oportunas al respecto. Todos los miembros de la comunidad de AFANDICE, por igual, están incluidos en esta sección de los protocolos. Cada uno de ellos es responsable de detectar –y no callar– la existencia de un hecho de abuso, ya sea que lo sospeche o constate. Por consiguiente, es fundamental que todos cuenten con mecanismos que permitan alertar sobre la existencia de estos hechos. La detección de un caso de abuso dentro del ámbito del servicio debe estar enmarcada en las siguientes indicaciones generales:

- Se tiene que pensar en el centro o servicio como un lugar seguro para la PDI, en donde la expresión y verbalización sobre cómo se sienten, sus problemas y preocupaciones– sea escuchada y atendida en todos los ámbitos.
- La convivencia diaria permite que la persona adulta identifique el carácter y modo de ser de cada persona, de forma que cualquier cambio puede constituirse en una alerta importante a tomar en cuenta para averiguar y evitar –de ser el caso– que se afecten o continúen vulnerando los derechos.
- Se debe priorizar el acercamiento –respetuoso y no invasivo– entre las PDI y personas adultas encargadas de su formación y cuidados , promoviendo una relación de confianza, de identificación, de diálogo y de aprendizaje integral. Mientras más preocupada se encuentre



## AFANDICE

la institución por el bienestar de sus atendidos, más fácil será la detección de posibles circunstancias que los estén afectando.

- Es fundamental que la PDI afectado/a se sienta escuchado/a, respaldado/a y protegido/a por la persona adulta receptora.
- Cualquier persona adulta receptora debe desenvolverse empáticamente con la persona afectada, fomentando la escucha, evitando emitir juicios de valor o interpretaciones personales y rescatando la ética y confidencialidad necesarias para apoyarlo de la mejor manera.
- Es imprescindible que apenas se detecte un hecho de abuso, se lo remita al personal designados como agentes clave PREDEA, son los más capacitados para efectuar una valoración del hecho y establecer las medidas que se tomarán para evitar cualquier acción que pudiera revictimizar al afectado.

## INDICADORES

### Indicadores comportamentales y físicos que suponen un cambio en su situación habitual

#### Abuso físico

- Indicadores físicos:
  - Evidencia de lesiones físicas (fracturas, hematomas, señales de haber sido golpeado, amarrado, quemaduras...)
  - Problemas del sueño.
  - Deshidratación o desnutrición.
- Indicadores conductuales:
  - Conducta hipervigilante y temerosa (llanto, cautela, miedos, pasividad...)
  - Rechazo al contacto físico.
  - Indiferencia y apatía o, por el contrario, impulsividad e hiperactividad motora.
  - Conductas desafiantes (autoagresiones, agresiones, destrucción de objetos, gritos...)
  - Comportamientos autodestructivos y suicidas.
  - Conductas de fuga.
  - Consumo de sustancias tóxicas como el alcohol.



## **AFANDICE**

- Indicadores comunicativos:
  - La persona expresa que ha sido agredida físicamente.
  - Descripción de hechos cambiantes, improbables o conflictivos con relación a la lesión
- Indicadores de relación interpersonal:
  - Problemas de relación y dificultad de adaptación con otras personas (mostrándose demasiado receloso o afectuoso, tendencia al aislamiento, timidez...).
  - Dificultades de adaptación a las situaciones cotidianas.
- Indicadores psicológicos:
  - Problemas de atención, concentración, memoria, orientación espacial y/o temporal.
  - Estrés emocional, ansiedad, miedos...
  - Pobre auto-imagen.
  - Actitud de autoculpabilización y de aceptación del castigo.
  - Sentimientos de tristeza u otros síntomas de depresión.

### **Abuso psicológico**

- Indicadores físicos:
  - Quejas de dolores físicos sin base médica.
  - Llanto frecuente.
  - Perturbaciones del sueño
- Indicadores conductuales:
  - Comportamiento cauteloso (para no ofender o molestar al agresor).
  - Poner sus propias necesidades en último lugar.
  - Minimizar sus dificultades o preocupaciones y considerarlas poco importantes.
  - Extrema dependencia.
  - Actitud pasiva y sumisa.
  - Comportamiento inadecuado para la edad o desarrollo.
  - Evitación del contacto visual.
  - Aversión a recibir terapia.
  - Consumo de sustancias tóxicas como alcohol.
- Indicadores comunicativos:



## **AFANDICE**

- Dificultad de comunicarse en presencia de la supuesta persona abusadora.
- La persona expresa malestar en relación al agresor.
  
- Indicadores de relación interpersonal:
  - Conflictos entre la persona y familiares o cuidadores.
  - Desconfianza en los demás.
  
- Indicadores psicológicos:
  - Depresión ( apatía, llanto, disminución de actividades básicas e instrumentales de la vida diaria )
  - aislamiento/mutismo
  - Sentimientos de vergüenza, culpa, baja autoestima.
  - Ansiedad, estrés, miedo.
  - Inestabilidad emocional.
  - Agresividad (auto y heteroagresividad)
  - Intentos de suicidio.

### **Abuso sexual**

- Indicadores físicos:
  - Señales físicas de agresiones leves (rasguños, arañazos) o graves (fracturas, hematomas, contusiones) que afecten a genitales o zonas próximas.
  - Resto de fluidos corporales (semen, sangre) en superficie corporal o ropa interior.
  - Presencia de enfermedades de transmisión sexual.
  
- Indicadores conductuales:
  - Cambio de conducta brusco, inmotivada con rechazo al contacto personal, hostilidad o reacción de agresividad frente al mismo.
  - Conducta sexual explícita.
  - Masturbación en público.
  - Actitud hipervigilante o recelosa.
  - Evitación de determinados lugares o personas.
  - Comportamiento autodestructivo o autoabusivo.
  - Conductas antisociales; pequeños robos, comportamiento violento con personas de su entorno.



## **AFANDICE**

- Indicadores comunicativos:
  - La persona expresa que ha sido agredida sexualmente.
  - Conocimientos sexuales inapropiados para su nivel de desarrollo.
- Indicadores de relación interpersonal:
  - Miedo a establecer nuevas relaciones interpersonales.
  - Relación reservada, secreta y excluyente con amigos, adultos o desconocidos.
- Indicadores psicológicos:
  - Dolores o molestias inespecíficas (somatizaciones) sin causa aparente.
  - Sintomatología depresiva.

### **Abuso económico**

- Indicadores:
  - Ausencia de medios para poder disponer de su propio dinero teniendo capacidad para ello (tarjetas, cuentas corrientes...).
  - Traslados reiterados a una misma persona.
  - Autorizaciones para disponer libremente de los bienes a personas, especialmente si no tiene relación de parentesco.
  - Apropiación de las propiedades
  - Uso de los recursos de la persona con discapacidad en beneficio del tutor
  - Chantaje financiero
  - Coerción para firma de documentos legales como testamento, propiedad, etc.

### **Abuso en la atención a la salud**

- Indicadores:
  - Masificación en las ayudas técnicas (más ayudas de las que la persona requiere).
  - Negación de diagnóstico y tratamiento alegando que los síntomas que presenta son fruto de su discapacidad o por su conducta desafiante.
  - No requerir el consentimiento informado a la persona con discapacidad.
  - Signos de intoxicación por exceso, o bien, ausencia de efecto terapéutico por subdosificación.



## **AFANDICE**

- Consultas recurrentes asociadas a complicaciones por errores en la administración de los medicamento.
- Falta de revisiones periódicas de la medicación.

### **Abuso verbal**

- Indicadores:
  - Uso de insultos, mofas, palabras despectivas para referirse a la persona.
  - Lenguaje inapropiado a la edad de la persona (infantil para adultos).
  - Chillar, hablar más fuerte de lo normal.
  - Negar información, omitirla o proporcionársela sin adaptarla para que no se entere.
  - Hablar con terceros delante de la persona acerca de cosas íntimas y personales (por ejemplo sobre control de esfínteres, sobre medicación...)
  - Ignorar a la persona, no comunicarse con ella

### **Abuso por limitación de derechos**

- Indicadores:
  - Limitación para acceder a sus propias pertenencias.
  - Impedir la expresión libre de sus opiniones.
  - Negación de la información que le concierne (por ejemplo sobre tratamientos médicos, psicológicos, evaluaciones, etc.)
  - Falta de participación en la vida pública (por ejemplo participar en asociaciones, votar, etc.)
  - Falta de participación en la vida cultural, en actividades de ocio, deportivas, etc.
  - Utilización no consentida de su imagen o de información acerca de su persona.
  - Falta de espacios y momentos para la intimidad.
  - Escasez de oportunidades de elección (relaciones personales y/o sexuales, lugar donde vivir, ocupación, ropa, comida, actividades, horarios, periodos de descanso, etc.)
  - Fácil acceso de las demás personas a los objetos, pertenencias o información de la persona con discapacidad.
  - Obstaculización de su acceso a herramientas de comunicación imprescindibles.
  - Impedir el acceso al empleo
  - No respetar los derechos laborales (malas condiciones laborales)



**AFANDICE**

## **MODULO 4. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN EN CASO DE DETECCIÓN EN EL AMBITO EXTRAFAMILIAR:**

### **1) DETECCIÓN.**

- a) Protección inmediata de la víctima. Atención primaria, ofreciendo apoyo y cobertura de necesidades de carácter básico, se proveerá por la persona que atienda o detecta en primera instancia el caso.
- b) Comunicación a los Agentes Clave. En el momento inmediato o más cercano posible se ha de contactar con el Agente Clave de referencia del Centro/Servicio y comunicar la situación detectada. Se aplicarán las medidas cautelares indicadas por éste en función de la gravedad del caso y datos iniciales.

### **2) DIAGNOSTICO.**

- a) Realizar entrevista inicial de valoración. El Agente Clave de referencia o al que se le deriva el caso, en un plazo de tiempo razonable, contactará con la víctima con el fin de recabar información y proporcionar un espacio de apoyo. Se recogerá la mayor cantidad de datos sobre el hecho pero sin socavar el bienestar emocional de la persona, pero que permita establecer una línea de acción para la correcta valoración del caso.
- b) Medidas de Protección. En base al resultado de la entrevista inicial el Agente clave determinará las medidas inmediatas más oportunas para salvaguardar y proteger a víctima y agresor, en el caso de ser conocido.
- c) Elaborar informe de hecho de abuso. El Agente Clave elaborará el informe que servirá como base de la aplicación y desarrollo de las medidas de protección, los detalles del caso, datos relevantes, relación de posibles testigos, pruebas recogidas y toda aquella información relevante para la gestión y toma de decisiones sobre el caso de abuso.
- d) Separar al agresor, de la víctima, atención social, medica/psicológica. Como medida inmediata, y para garantizar la mejor protección de los implicados, en el caso de existir una identificación positiva de un agresor en el ámbito de trabajo del Centro/Servicio, se procederá a la separación inmediata de la víctima y agresor, coordinando esta medida con los técnicos y la dirección del Centro/Servicio. Además proveeremos a la víctima de los apoyos necesarios en el área social, psicológica, médica o legal que se establezcan en el informe del caso.



**AFANDICE**



### 3) ACCIÓN:

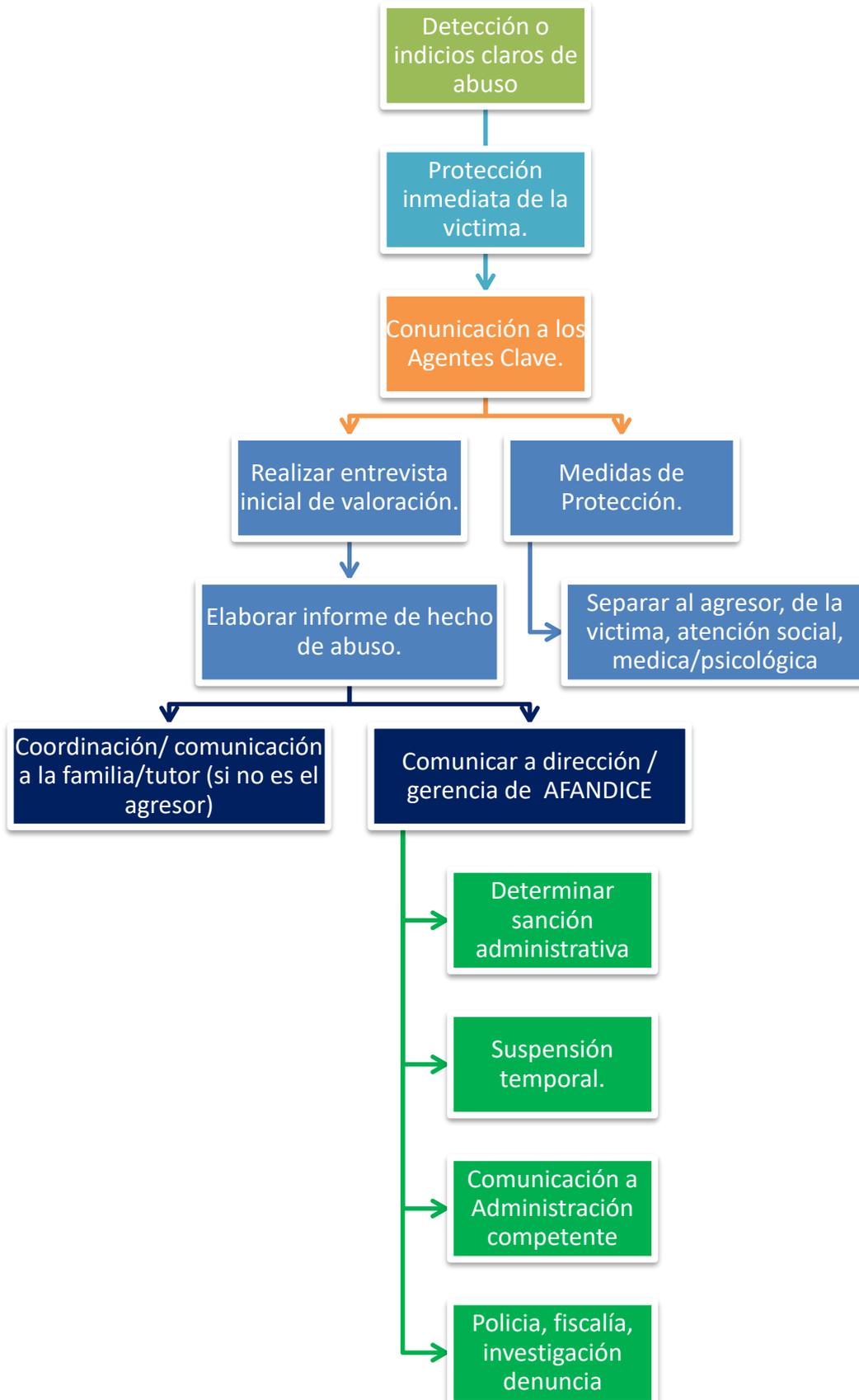
- a) Comunicar a dirección/gerencia de AFANDICE. Se trasladará a la dirección del Centro y a la gerencia de AFANDICE el informe del caso para la toma de decisiones y pasos a seguir en la gestión del caso.
- b) Coordinación/ comunicación a la familia/tutor (si no es el agresor). Paralelamente, se contactará con la familia o tutor, sino están identificados como agresores, con el fin de coordinar las actuaciones sobre el caso, recabar la colaboración en la puesta en práctica de las medidas de protección y seguir las recomendaciones e indicaciones que se dicten por las autoridades competentes.
- c) Las acciones a seguir, en función de la gravedad y tipología de los hechos podrían decantarse por las siguientes, no excluyentes y otras posibles que también sean válidas en derecho. Estas acciones serán ejecutadas por la gerencia de AFANDICE o en su defecto por la dirección o personas en las que se delegue o acuerde dicha ejecución.
  - i) Determinar sanción administrativa.
  - ii) Suspensión temporal o despido.
  - iii) Comunicación a Administración competente.
  - iv) Derivación a la Policía, fiscalía, investigación y denuncia.



**AFANDICE**

**GRAFICO DE RUTAS:**

**CASO DE ABUSO OCURRIDO O DETECTADO EN EL AMBITO EXTRAFAMILIAR.**





**AFANDICE**



## **PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN EN CASO DE DETECCIÓN EN EL AMBITO INTRAFAMILIAR:**

### **1) DETECCIÓN.**

- a) Protección inmediata de la víctima. Atención primaria, ofreciendo apoyo y cobertura de necesidades de carácter básico, se proveerá por la persona que atiende o detecta en primera instancia el caso.
- b) Comunicación a los Agentes Clave. En el momento inmediato o más cercano posible se ha de contactar con el Agente Clave de referencia del Centro/Servicio y comunicar la situación detectada. Se aplicarán las medidas cautelares indicadas por éste en función de la gravedad del caso y datos iniciales.

### **2) DIAGNOSTICO.**

- a) Realizar entrevista inicial de valoración. El Agente Clave de referencia o al que se le deriva el caso, en un plazo de tiempo razonable, contactará con la víctima con el fin de recabar información y proporcionar un espacio de apoyo. Se recogerá la mayor cantidad de datos sobre el hecho pero sin socavar el bienestar emocional de la persona, pero que permita establecer una línea de acción para la correcta valoración del caso.
- b) Medidas de Protección. En base al resultado de la entrevista inicial el Agente clave determinará las medidas inmediatas más oportunas para salvaguardar y proteger a víctima y agresor, en el caso de ser conocido.
- c) Elaborar informe de hecho de abuso. El Agente Clave elaborará el informe que servirá como base de la aplicación y desarrollo de las medidas de protección, los detalles del caso, datos relevantes, relación de posibles testigos, pruebas recogidas y toda aquella información relevante para la gestión y toma de decisiones sobre el caso de abuso.
- d) Separar al agresor, de la víctima, atención social, medica/psicológica. Como medida inmediata, y para garantizar la mejor protección, en el caso de existir una identificación positiva del agresor en el ámbito de familiar, se procederá a la separación inmediata de la víctima y agresor, coordinando esta medida con otros referentes familiares, o en su defecto con la administración competente. Además proveeremos a la víctima de los apoyos necesarios en el área social, psicológica, médica o legal que se establezcan en el informe del caso.



**AFANDICE**



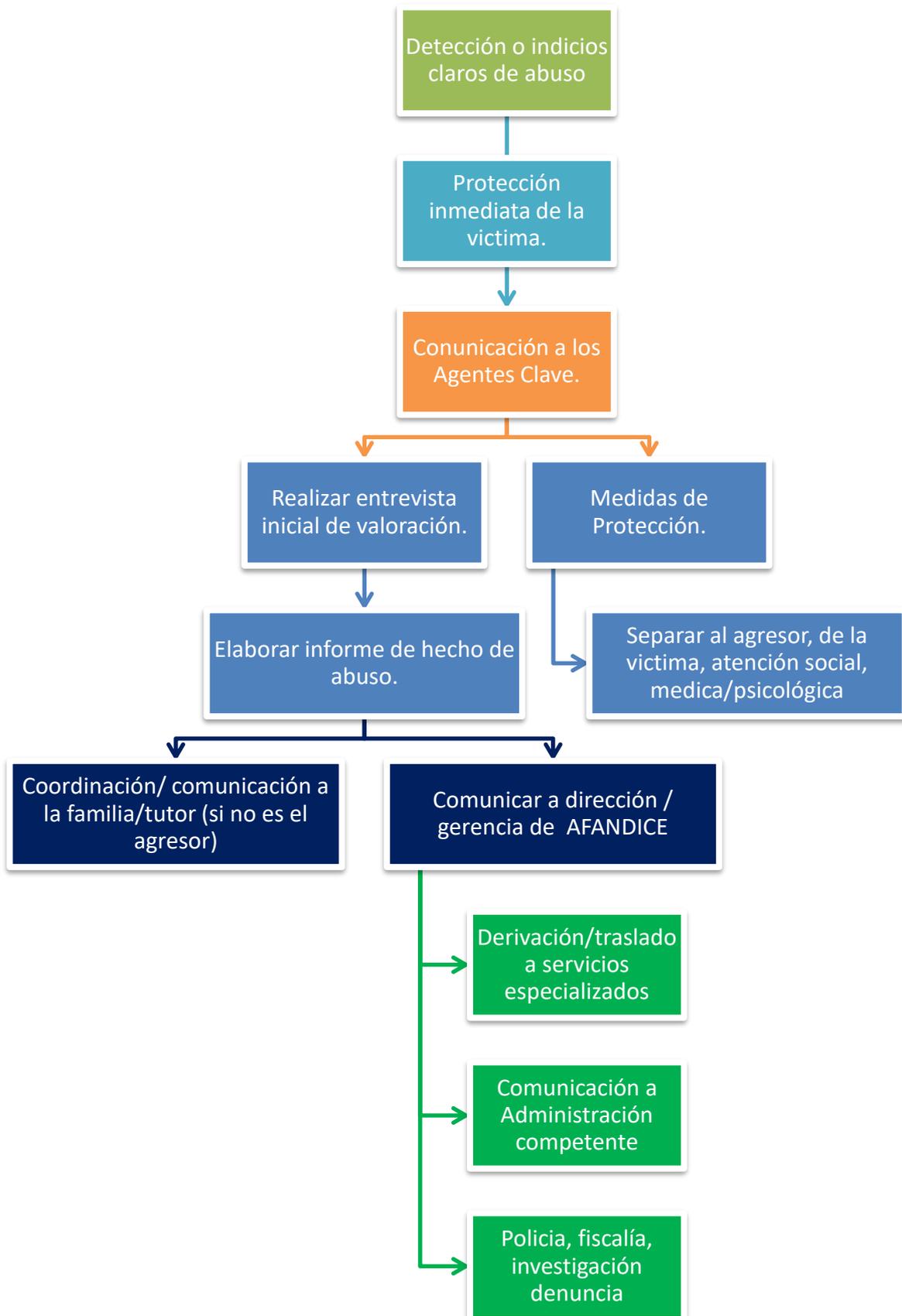
### 3) ACCIÓN:

- a) Comunicar a dirección/gerencia de AFANDICE. Se trasladará a la dirección del Centro y a la gerencia de AFANDICE el informe del caso para la toma de decisiones y pasos a seguir en la gestión del caso.
- b) Coordinación/ comunicación a la familia/tutor (si no es el agresor). Paralelamente, se contactará con la familia o tutor, sino están identificados como agresores, con el fin de coordinar las actuaciones sobre el caso, recabar la colaboración en la puesta en práctica de las medidas de protección y seguir las recomendaciones e indicaciones que se dicten por las autoridades competentes.
- c) Las acciones a seguir, en función de la gravedad y tipología de los hechos podrían decantarse por las siguientes, no excluyentes y otras posibles que también sean válidas en derecho. Estas acciones serán ejecutadas por la gerencia de AFANDICE o en su defecto por la dirección o personas en las que se delegue o acuerde dicha ejecución.
  - i) Derivación/traslado a servicios especializados.
  - ii) Comunicación a Administración competente.
  - iii) Derivación a la Policía, fiscalía, investigación y denuncia.



**AFANDICE**

## CASOS DE ABUSO OCURRIDO O DETECTADO EN EL AMBITO INTRAFAMILIAR.





**AFANDICE**



## **PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN EN CASO DE DETECCIÓN ENTRE PARES.**

### **1) DETECCIÓN.**

- a) Protección inmediata de la víctima. Atención primaria, ofreciendo apoyo y cobertura de necesidades de carácter básico, se proveerá por la persona que atiende o detecta en primera instancia el caso.
- b) Comunicación a los Agentes Clave. En el momento inmediato o más cercano posible se ha de contactar con el Agente Clave de referencia del Centro/Servicio y comunicar la situación detectada. Se aplicarán las medidas cautelares indicadas por éste en función de la gravedad del caso y datos iniciales.

### **2) DIAGNOSTICO.**

- a) Realizar entrevista inicial de valoración. El Agente Clave de referencia o al que se le deriva el caso, en un plazo de tiempo razonable, contactará con la víctima con el fin de recabar información y proporcionar un espacio de apoyo. Se recogerá la mayor cantidad de datos sobre el hecho pero sin socavar el bienestar emocional de la persona, pero que permita establecer una línea de acción para la correcta valoración del caso.
- b) Medidas de Protección. En base al resultado de la entrevista inicial el Agente clave determinará las medidas inmediatas más oportunas para salvaguardar y proteger a víctima y agresor, en el caso de ser conocido.
- c) Elaborar informe de hecho de abuso. El Agente Clave elaborará el informe que servirá como base de la aplicación y desarrollo de las medidas de protección, los detalles del caso, datos relevantes, relación de posibles testigos, pruebas recogidas y toda aquella información relevante para la gestión y toma de decisiones sobre el caso de abuso.
- d) Separar al agresor, de la víctima, atención social, medica/psicológica. Como medida inmediata, y para garantizar la mejor protección, en el caso de existir una identificación positiva del agresor, siendo éste también una persona con diversidad funcional intelectual, se procederá a la separación inmediata de la víctima y agresor, coordinando esta medida con otros referentes familiares, o en su defecto con la administración competente. Además proveeremos a la víctima de los apoyos necesarios en el área social, psicológica, médica o legal que se establezcan en el informe del caso.



**AFANDICE**



### 3) ACCIÓN:

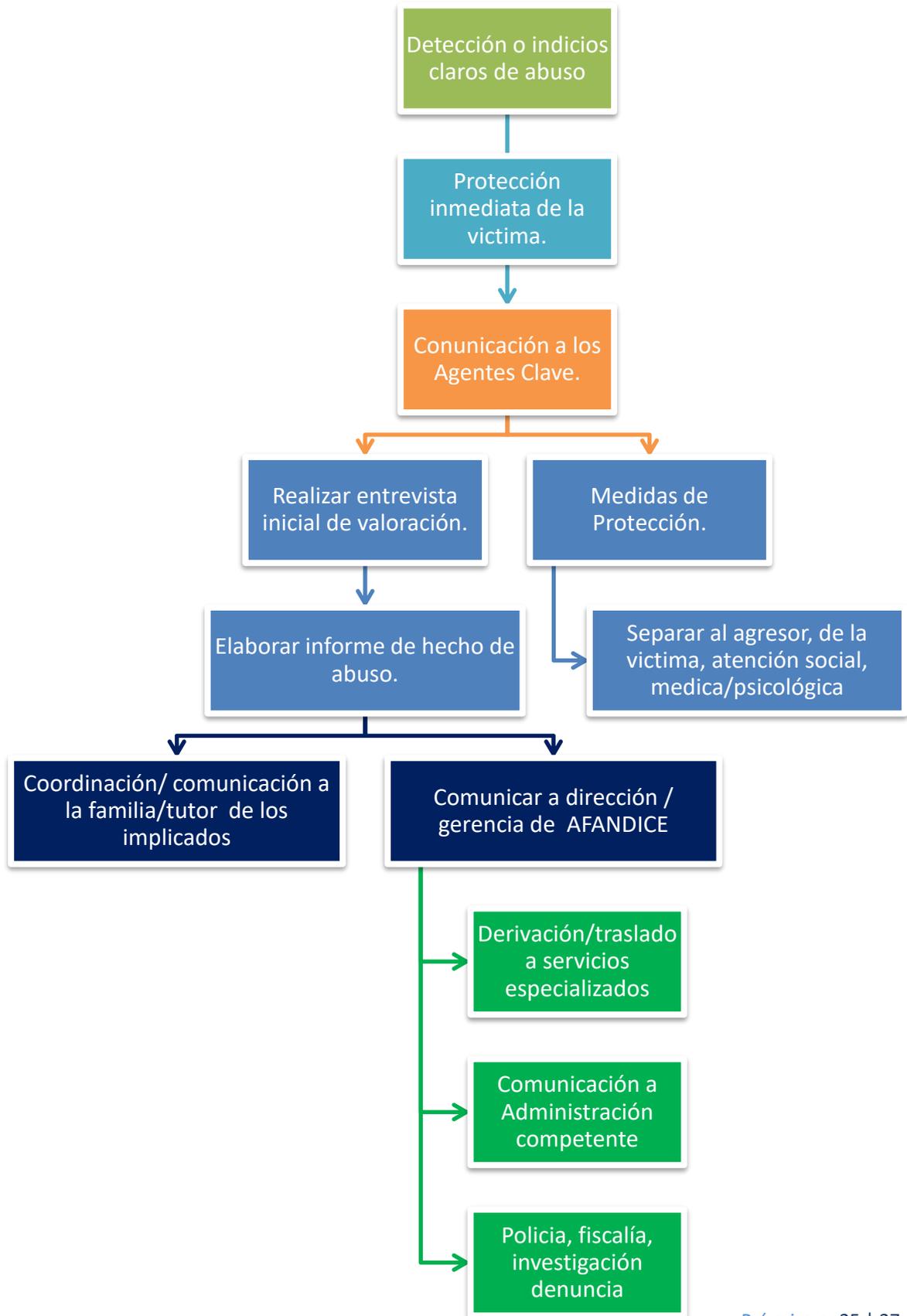
- a) Comunicar a dirección/gerencia de AFANDICE. Se trasladará a la dirección del Centro y a la gerencia de AFANDICE el informe del caso para la toma de decisiones y pasos a seguir en la gestión del caso.
- b) Coordinación/ comunicación a la familia/tutor. Paralelamente, se contactará con la familia o tutor, tanto de la víctima como del agresor, con el fin de coordinar las actuaciones sobre el caso, recabar la colaboración en la puesta en práctica de las medidas de protección y seguir las recomendaciones e indicaciones que se dicten por las autoridades competentes.
- c) Las acciones a seguir, en función de la gravedad y tipología de los hechos podrían decantarse por las siguientes, no excluyentes y otras posibles que también sean válidas en derecho. Estas acciones serán ejecutadas por la gerencia de AFANDICE o en su defecto por la dirección o personas en las que se delegue o acuerde dicha ejecución.
  - i) Derivación/traslado a servicios especializados.
  - ii) Comunicación a Administración competente.
  - iii) Derivación a la Policía, fiscalía, investigación y denuncia.



**AFANDICE**



### CASOS DE ABUSO OCURRIDO O DETECTADO ENTRE PARES.





**AFANDICE**

## MODULO 5

### PREVENCIÓN EN LA ENTIDAD

#### 1. Posición clara de la organización contra el maltrato

La organización tiene una posición claramente definida, pública y conocida de intolerancia contra el abuso de cualquier tipo.

Nadie puede abusar, independientemente del cargo o de la posición que tenga en la organización.

La entidad tiene una definición escrita, clara y sencilla de lo que se entiende por “abuso”.

#### 2. Directrices relacionadas con el personal

Pedir y comprobar referencias al contratar al trabajador. Es importante contactar con el centro del que procede. Estudios demuestran que profesionales que han abusado repiten este comportamiento.

Procurar que existan profesionales hombres y mujeres. Posibilitando que exista personal del mismo sexo que la persona con discapacidad que necesite apoyos íntimos.

Formación inicial específica sobre abusos a nuevos profesionales en sus primeros días de trabajo.

Formación a toda la plantilla. Desde el enfoque de los derechos humanos y la convención de la ONU de los derechos de las personas con discapacidad intelectual. Resaltando la importancia de los conceptos de autonomía, dignidad, respeto, privacidad, igualdad de oportunidades, acoso, malos tratos, etc.

#### 3. Formación a las personas con discapacidad intelectual

Formación específica para evitar el abuso que incluya educación afectivo-sexual, asertividad, comunicación, técnicas para escapar o pedir ayuda, etc. Complementada con un trabajo en autodeterminación (“dirigir mi propia vida”, “gestionar mi propio dinero”...) y el conocimiento de sus derechos, sus obligaciones y los derechos de libertad y elección de los demás ( familia, amigos, personas sin discapacidad intelectual).

#### 4. Formación a las familias

Formación específica para evitar el abuso que incluya educación afectivo-sexual, y el conocimiento de sus derechos, sus obligaciones y los derechos de libertad y elección de los demás ( familia, amigos, personas sin discapacidad intelectual).



**AFANDICE**

## **5. Propiciar procesos de investigación y actuación**

Cuando se produzca o sospeche de un episodio de abusos, la entidad tiene establecidos protocolos de investigación y actuación claros. Que desemboquen en actuaciones precisas. Se debe estar obligado a contactar con organizaciones externas (por ejemplo con federaciones o con la policía).

## **6. Apoyo para todos**

Establecer un sistema de apoyos para la persona que ha sido víctima del maltrato. Y, si el maltratador es una persona con discapacidad, también para él. El personal que realiza el informe, que observa y denuncia también necesitara de dicho apoyo (para que no lo “entierre”, o para que no lo intente solucionar él solo).

## **7. Designar una persona responsable**

Tiene a personal formados como agentes clave PREDEA, figura de un responsable de prevención general, actualizado en leyes , en investigación y que conozca cuales son los trámites que se han de realizar cuando se da una situación de abuso. Sería recomendable que tuviese experiencia suficiente, fuese “visible” dentro de la entidad, y se relacionase con todas las personas que forman parte de ella.

## **8. Revisión de casos y de iniciativas**

Aprender de casos que ya se hayan dado. Se podrá estudiar qué ha pasado, cómo y por qué se reaccionó así, que actuación posterior se llevo a cabo, consecuencias por ese acto, etc... Se puede crear un grupo que haga “prácticas”, simulacros, que piense en ello para trabajar sobre las medidas de prevención (que se reúna un par de veces al año, por ejemplo, para estudiar, hablar de esos casos ). También se puede involucrar a una organización externa.

## **8. Transparencia**

Favorecer la inclusión de “todos” en la comunidad. Procurar no realizar actividades segregadas. Desarrollar estrategias de alianzas con otras entidades. Evitar el aislamiento y la autocomplacencia de la entidad. En cuanto a la organización en la propia entidad, realizar rotación de profesionales.